BAB II

HOTEL SYARIAH SEBAGAI ORGANISASI PARIWISATA SYARIAH

A. Pariwisata Syariah

1. Pengertian Pariwisata Syariah

Wisatawan muslim merupakan segmen baru yang sedang berkembang dengan pesat dalam industri pariwisata. Menjelajahi dunia seperti wisatawan lain dengan tidak mengorbankan kebutuhan dasar mereka berupa pemenuhan makanan halal dan kemudahan pelaksanaan ibadahnya berupa shalat. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.[34] Sedangkan pariwisata syariah merupakan seluruh kegiatan wisata yang tersebut, akan tetapi tanpa meninggalkan nilai-nilai syariah Islam. Jadi secara umum pariwisata syariah dan pariwisata konvensional tidak beda hanya keutuhan terhadap paket wisata, akomodasi, makanan, dan minuman dalam memenuhi nilai-nilai Islam.

Beberapa pendapat para pakar dan akademisi Pariwisata dunia tentang pariwisata syariah dapat disampaikan seperti berikut ini:[35]

a. Shakiry mengatakan,"konsep pariwisata syariah tidak terbatas pada wisata religi, tetapi meluas ke segala bentuk pariwisata kecuali yang bertentangan dengan nilai-nilai syariah Islam."

[34] Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.
[35] Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*…, 54.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Hassan mengatakan,"dalam arti sempit pariwisata syariah dapat diartikan sebagai'wisata religi'(mengunjungi tempat-tempat suci dalam agama Islam di dunia). Akan tetapi dalam arti luas, pariwisata syariah adalah segala jenis pariwisata yang didasarkan pada nilai-nilai Islam. Sebagian besar nilai-nilai syariah ini terdapat dalam kepercayaan agama lain dan mereka yang tidak beragama (contohnya kode etik yang di promosikan oleh organisasi pariwisata dunia). Nilai-nilai syariah tersebut adalah ajakan untuk menghormati masyarakat lokal dan lingkungan setempat, memberi keuntungan kepada penduduk setempat, kesopanan dan pembelajaran tentang budaya lain."

c. Hassan mengatakan "pariwisata syariah adalah sebuah dimensi etika baru dalam pariwisata. Hal tersebut berdasarkan generalisasi nilai-nilai yang telah disepakati sebagai standar yang tinggi atas moral dan kesopanan. Pariwisata syariah juga berlandaskan dari kepedulian terhadap kepercayaan lokal dan budaya sebagai mana kepedulian terhadap lingkungan. Jenis pariwisata ini merepresentasikan pandangan baru akan kehidupan dan masyarakat dan juga menganjurkan akan pemahaman, dialog antar dua bangsa yang berbeda, peradaban dan usaha untuk mengetahui latar belakang sosial masyarakat dan budaya yang berbeda."

Dari beberapa definisi yang telah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa Pariwisata Syariah (*Islamic Tourism*) adalah segala

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

macam jenis pariwisata yang menanamkan prinsip-prinsip syariah di dalamnya dan dapat diperuntukkan kepada siapa saja.

Pariwisata Syariah dalam perspektif masyarakat pada umumnya berupa wisata ziarah makam ulama, masjid-masjid peninggalan-peninggalan sejarah, umrah, haji dan lain-lain. Sebenarnya pariwisata syariah (*Islamic Tourism*) bukan hanya wisata ziarah dan semua yang disebutkan tersebut, melainkan pariwisata syariah adalah trend baru pariwisata dunia yang dapat berupa wisata alam, wisata budaya, maupun wisata buatan yang keseluruhannya dibingkai dalam nilai-nilai Islam.[36]

Sejalan dengan tujuan dijalankannya syariah, yaitu memelihara kesejahteraan manusia yang mencakup perlindungan terhadap keimanan, kehidupan, akal, keturunan dan harta benda. Maka prinsip dalam pariwisata syariah harus didasarkan pada tujuan untuk meningkatkan semangat keberagaman dengan cara yang menghibur.

2. **Kriterian Umum Pariwisata Syariah**

Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Badan Pengurus Harian DSN MUI, Pariwisata Syariah mempunyai kriteria umum sebagai berikut:

a. Berorientasi pada kemaslahatan umum.
b. Berorientasi pada pencerahan, penyegaran dan ketenangan.

[36] Sapta Nirwandar, "Pariwisata Syariah Sebagai Ikon Baru Pariwisata Nasional" , makalah disampaikan dalam pendidikan dan pengembangan SDM Wisata Syariah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, UNIPDU Jombang, 2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Menghindari kemusyrikan dan khurafat.

d. Menghindari maksiat, seperti zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba dan judi.

e. Menjaga perilaku, etika dan nilai-nilai luhur kemanusiaan seperti menghindari perilaku hedonis dan asusila.

f. Menjaga amanah, keamanan dan kenyamanan.

g. Bersifat universal dan inklusif.

h. Menjaga kelestarian lingkungan.

i. Menghormati nilai-nilai sosial-budaya dan kearifan lokal.[37]

Jika kriteria umum tersebut di atas diaplikasikan pada komponen usaha, profesi dan daya tarik wisata maka dari panduan umum menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan BPH DSN MUI, dapat dijelaskan sebagai berikut:[38]

a. Daya Tarik/Objek Wisata Syariah

Dari sisi objek wisata, hal-hal yang perlu mendapat perhatian adalah:

1) Objek wisata meliputi wisata alam, wisata budaya dan wisata buatan.

2) Tersedia fasilitas ibadah yang layak dan suci.

3) Tersedia makanan dan minuman halal.

[37] Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. *Kriteria & Panduan Umum Pariwisata Syariah.* 7.
[38] Ibid,. 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Pertunjukan seni dan budaya serta atraksi yang tidak bertentangan dengan kriteria umum pariwisata syariah.
5) Terjaga kebersihan sanitasi dan lingkungan.

b. Akomodasi Parisiwata Syariah

Objek wisata syariah harus memiliki akomodasi penginapan yang sesuai dengan sandar syariah. Tentunya adalah apabila sudah ada hotel atau losmen syariah yang sudah mendapat sertifikat dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Namun mengingat saat ini masih sedikit sekali hotel yang mendapat sertifikat syariah dari DSN-MUI maka paling tidak hotel atau penginapan yang tersedia harus memenuhi hal-hal berikut:

1) Tersedia fasilitas yang layak untuk bersuci.
2) Tersedia fasilitas yang memudahkan untuk beribadah.
3) Tersedia makanan dan minuman halal.
4) Fasilitas dan suasana yang aman, nyaman dan kondusif untuk keluarga dan bisnis.
5) Terjaga kebersihan sanitasi dan lingkungan.

c. Usaha Penyedia Makanan dan Minuman

Seluruh restoran, kafe dan jasa boga di objek wisata syariah harus terjamin kehalalan makanan yang disajikannya, sejak dari bahan baku hingga proses penyediaan bahan baku dan proses memasaknya. Cara yang paling baik adalah restoran, kafe maupun jasa boga tersebut sudah mendapatkan sertifikat halal dari MUI. Jika cara tersebut belum

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat dilakukan mengingat berbagai kendala maka minimal hal-hal yang harus diperhatikan adalah:

1) Terjamin kehalalan makanan-minuman dengan sertifikat MUI.
2) Ada jaminan halal dari MUI setempat, tokoh muslim atau pihak terpercaya, dengan memenuhi ketentuan yang akan ditetapkan selanjutnya apabila poin a belum terpenuhi.
3) Terjaga lingkungan yang sehat dan bersih.

d. SPA, Sauna dan Massage

Terdapat sejumlah hal khusus yang harus diperhatikan bagi fasilitas SPA bila hendak melayani wisatawan dengan konsep wisata syariah ini, di antarannya:

1) Terapis pria untuk pelanggan pria dan terapis wanita untuk pelanggan wanita.
2) Tidak mengandung unsur pornografi dan pornoaksi.
3) Menggunakan bahan yang halal dan tidak terkontaminasi babi dan produk turunannya.
4) Tersedia sarana yang memudahkan untuk beribadah.

e. Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata tidak perlu khusus memiliki kualifikasi syariah. Namun penting biro perjalanan tersebut melakukan beberapa hal berikut:

1) Menyelenggarakan paket perjalanan/wisata yang sesuai dengan kriteria umum pariwisata syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Memiliki daftar akomodasi yang sesuai dengan panduan umum akomodasi pariwisata syariah.
3) Memiliki daftar akomodasi yang sesuai dengan panduan umum akomodasi pariwisata syariah.
4) Memiliki daftar usaha penyedia makanan dan minuman yang sesuai dengan panduan umum usaha penyedia makanan dan minuman pariwisata syariah. Misalnya, untuk memenuhi kebutuhan wisatawan muslim yang menggunakan jasanya, biro perjalanan wisata harus mengetahui rumah makan yang menyajikan makanan halal ketika berada di objek wisata.

f. Pramuwisata (Pemandu Wisata)

Pramuwisata memegang peran sangat penting dalam penerapan prinsip syariah di dunia wisata, karena ditanganyalah eksekusi berbagai aturan syariah yang diterapkan dalam pariwisata syariah. Karena posisinya adalah sebagai pemimpin perjalanan wisata, maka ia harus memenuhi syarat berikut:

1) Memahami dan mampu melaksanakan nilai-nilai syariah dalam menjalankan tugas.
2) Berakhlak baik, komunikatif, ramah, jujur dan bertanggungjawab.
3) Berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan nilai dan etika Islam.
4) Memiliki kompetensi kerja sesuai standar profesi yang berlaku. Hal ini menjadi sangat penting, karena pramuwisata harus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memiliki wawasan dan kompetensi yang luas mengenai pariwisata syariah agar dapat memberikan nilai-nilai Islam selama perjalanan wisata.

3. **Perbandingan Pariwisata Syariah dengan Pariwisata pada Umumnya**

Sejalan dengan tujuan dijalankannya konsep syariah, yaitu memelihara kesejahteraan manusia yang mencakup perlindungan terhadap keimanan, kehidupan, akal, keturunan dan harta benda, maka prinsip dalam pariwisata syariah harus didasarkan pada tujuan untuk meningkatkan keimanan dan semangat keberagaman dengan cara yang menghibur.

Umumnya masyarakat Indonesia lebih mengenal istilah wisata religi daripada pariwisata syariah. Tetapi, jika ditinjau lebih lanjut wisata religi termasuk pariwisata syariah, sedangkan pariwisata syariah belum tentu pariwisata religi. Untuk lebih memahami perbandingan antara pariwisata konvensional, religi dan syariah dapat dibedakan seperti yang dijelaskan dalam matrik berikut ini:[39]

Tabel 2.1 Martiks Perbandingan Pariwisata Syariah dengan lainnya

No	Item Perbandingan	Konvensional	Religi	Syariah
1	Obyek	Alam, budaya, heritage, kuliner	Tempat ibadah, peninggalan sejarah	Semuanya
2	Tujuan	Menghibur	Meningkatkan spiritualitas	Meningkatkan spirit religiusitas dengan cara menghibur

[39] Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah…*, 56.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

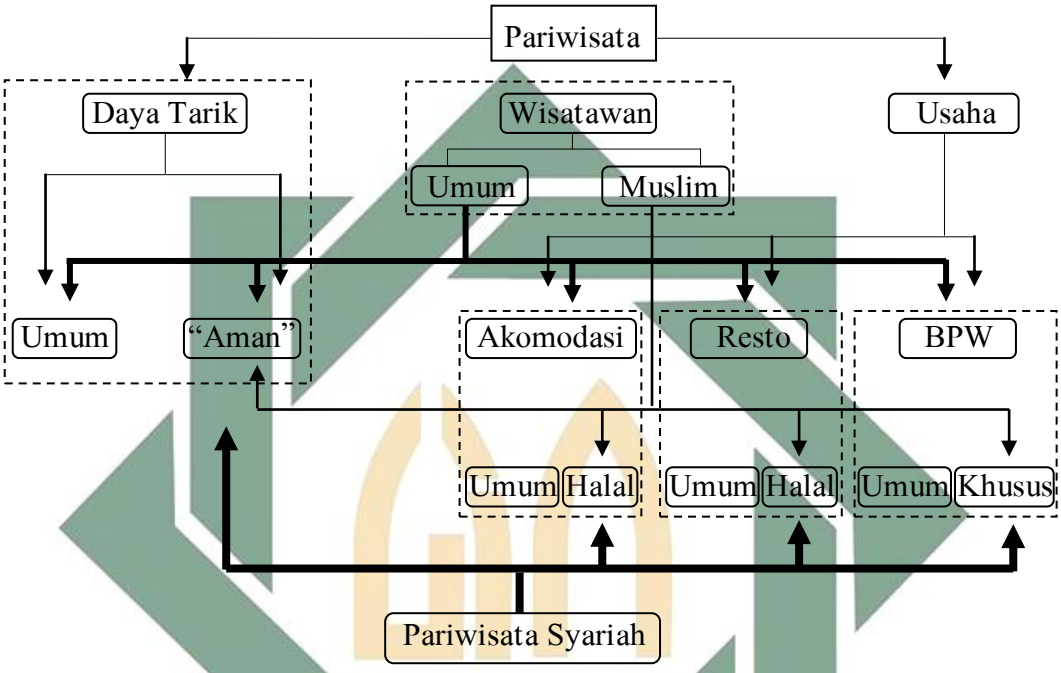
3	Target	Menyentuh kepuasan dan kesenangan yang berdimensi nafsu, semata-mata hanya untuk hiburan.	Aspek spiritual yang bisa menenangkan jiwa. Semata-mata mencari ketenangan batin.	Memenuhi keinginan dan kesenangan serta menumbuhkan kesadaran beragama.
4	Guide	Memahami dan menguasai informasi sehingga bisa menarik wisatawan terhadap obyek.	Menguasai sejarah tokoh dan lokasi yang menjadi obyek pariwisata.	Membuat turis tertarik pada obyek sekaligus membangkitkan spirit religiusitas wisatawan. Mampu menjelaskan fungsi dan peran syariah dalam membentuk kebahagiaan dan kepuasan batin dalam kehidupan manusia.
5	Fasilitas Ibadah	Sekedar Pelengkap	Sekedar pelengkap	Menjadi bagian yang menyatu dengan obyek pariwisata, ritual peribadatan menjadi bagian dari paket hiburan.
6	Kuliner	Umum	Umum	Spesifik yang halal
7	Relasi dengan masyarakat di lingkungan obyek pariwisata.	Komplementer dan semata-mata mengejar keuntungan.	Komplementer, semata-mata mengejar keuntungan.	Integrated, interaksi berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah.
8	Agenda perjalanan	Mengabaikan waktu	Peduli waktu perjalanan	Memperhatikan waktu

Prinsip industri pariwisata syariah adalah untuk semua orang dalam segala bentuk produk pariwisata dengan tetap memperhatikan nilai-nilai yang tidak bertentangan dengan syariah. Untuk memahami

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perbedaan antara pariwisata syariah dengan yang lain secara sistematis dapat ditunjukkan dalam skema berikut ini:[40]

Gambar 2.1 :
Perbandingan Pariwisata Syariah dengan lainnya



Skema tersebut menunjukkan bagian-bagian dari setiap unsur yang ada dalam industri pariwisata syariah dan yang membedakan dengan pariwisata pada umumnya. Pariwisata syariah mementingkan keamanan dan kehalalan dari setiap produk-produk yang ada berbeda dengan pariwisata umumnya yang kurang mempedulikan kehalalan produk dan obyek pariwisata yang ada. Hal berbeda lainnya juga ada pada permintaan wisatawan muslim dengan wisatawan umum akan pariwisata, wisatawan muslim menekankan kehalalan dan keamanan pada obyek pariwisata yang ada dari semua elemen yang berbahaya dan merusak bagi kemanusiaan dan lingkungannya.

[40] Ibid,. 57.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Pengembangan Destinasi Pariwisata Syariah

a. Industri Pariwisata Syariah di Dunia

Pariwisata syariah di dunia telah lama tumbuh dan menjadi trend baru yang sangat berkembang saat ini, bahkan bukan hanya negara yang mayoritas warga negaranya muslim saja yang serius mengembangkan pariwisata syariah di negara mereka, diantaranya adalah:

1) Australia

Australia sangat serius dalam menggarap industri pariwisata syariah ketika Lembaga Queensland Tourism mengeluarkan rilis tentang program pariwisata syariah mereka bulan Agustus 2012 lalu. Program tersebut diantaranya pemerintahan Queensland memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan muslim. Antara lain berupa tersedia tempat sholat di pusat perbelanjaan dan taman, ketersediaanmakanan halal di beberapa hotel ternama, hingga memberikan petunjuk arah kiblat dan tersedianya al-Quran di kamar hotel.[41]

2) New Zealand

Tourism New Zealand dan *Christchuch Airport* pada September 2012 lalu melaunching buku yang bertajuk *The New Zealand Halal, Culinary Heaven for Muslim*. Sebuah buku

[41] Ibid., 13.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

panduan makanan halal ke Selandia Baru yang menyediakan informasi pariwisata umum, beserta daftar restoran kafe yang bersertifikat halal. Buku panduan The New Zealand Halal ini didistribusikan secara internasional untuk para wisatawan melalui kedutaan besar, agen perjalanan serta acara promosi lainnya.[42]

3) Inggris

Inggris sebagai negara dengan pertumbuhan muslim terpesat di Eropa juga serius mengembangkan industri pariwisata syariah. Contohnya adalah '*Sereneipity Travel*' salah satu *travel agent* yang menawarkan jasa wisata syariah di dalam Inggris maupun negara lain seperti *Halal Friendly Thailand, Halal Culinary Sri Lanka, Halal China Tour hingga Explore Halal Argentina*.[43]

4) Jepang

Jepang memiliki tour operator yang khusus menggarap wisatawan muslim bernama Miyako International Tourist Co., Ltd dengan website www.halal-tour.com yang merupakan satu-satunya agen perjalanan yang konsen terhadap wisatawan muslim.[44]

[42] Ibid., 14.
[43] Ibid., 15.
[44] Ibid., 18.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Thailand

Thailand juga salah satu Negara non-muslim yang sangat gencar menarik wisatawan muslim ke negaranya. Data tahun 2006 lalu menunjukkan Thailand berhasil mendatangkan wisatawan timur tengah sebesar 400.000 wisatawan mengalahkan Malaysia, Singapura maupun Indonesia yang hanya 40.000 wisatawan. Thailand juga memiliki *Halal Science Center*, di Chulalongkorn University, pengekspor produk halal tersesar di Asia dan maskapainya *The Airways* memiliki *Thai Catering Kitchen* yang mengklaim sebagai "*The Largest Halal Kitchen in the World*."[45]

b. Industri Pariwisata Syariah di Indonesia

Untuk mengembangkan destinasi pariwisata syariah di Indonesia, pemerintah telah melakukan beberapa upaya untuk mengembangkan pariwisata syariah sebagai berikut:[46]

1) Menetapkan Destinasi Wisata Syariah

Untuk tahap awal Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah menetapkan 11 destinasi wisata syariah yang ada di Indonesia, meliputi daerah-daerah berikut:

a) Aceh

b) Sumatera Barat

c) Riau

[45] Ibid., 20.

[46] Sapta Nirwandar, "Pariwisata Syariah Sebagai Ikon Baru Pariwisata Nasional", makalah disampaikan dalam pendidikan dan pengembangan SDM Wisata Syariah Kementerian Pariwisata dan ekonomi Kreatif, UNIPDU Jombang, 2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Lampung

e) Banten

f) DKI Jakarta

g) Jawa Barat

h) Jawa Timur

i) Jawa Tengah dan DI Yogyakarta

j) Sulawesi Selatan

k) Nusa Tenggara Barat

2) Menetapkan Usaha Pariwisata Syariah

Untuk tahap awal pengembangan usaha pariwisata syariah difokuskan pada:

a) Usaha Hotel

b) Usaha Restoran

c) Usaha Perjalanan Wisata

d) Usaha SPA

B. Hotel Syariah

1. Pengertian Hotel Syariah

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para wisatawan yang ingin mendapatkan akomodasi yang sesuai mendorong usaha perhotelan untuk terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Perkembangan wisatawan muslim yang sangat pesat saat ini juga ikut mendorong

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tumbuhnya industri pariwisata mengembangkan pariwisata syariah. Kondisi ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan umat manusia yang semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus dalam menjalankan usahanya terutama hotel syariah, yaitu memadukan usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*), seperti kamar, makanan dan minuman, dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan dan kemudahan yang keseluruhannya dibingkai sesuai dengan syariah Islam. Agar berhasil dalam usaha tersebut maka pengelola harus terus berusaha meningkatkan kualitas produk dan mampu menyajikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Untuk memperjelas wawasan mengenai usaha perhotelan, berikut adalah beberapa pengertian tentang hotel, yaitu:[47]

1. Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 37/PW-340/MPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.
2. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan Republik Indonesia, Pasal 61 dinyatakan bahwa "Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi penyediaan

[47] Agus Sambodo, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian/binatu dan penyediaan fasilitas lainnya." Peraturan pemerintah tersebut secara implisit memberikan definisi mengenai kata hotel.

3. Dennis L. Foster, dalam buku *An Introduction to Travel & Tourism* mengungkapkan bahwa dalam arti luas, hotel mungkin merujuk pada segala jenis penginapan. Sedangkan dalam arti sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makan dan minum.

Sedangkan definisi hotel syariah dapat ditemukan pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, yaitu:[48]

1. Usaha Hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitaslainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
2. Syariah adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia.
3. Usaha Hotel Syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi kriteria Usaha Hotel Syariah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini.

[48] Pasal 1, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Kriteria Usaha Hotel Syariah adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan.

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel syariah adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

2. **Ragam dan Jenis-Jenis Hotel**

Seiring semakin berkembangnya industri perhotelan yang ada maka semakin menyebabkan munculnya bermacam-macam tipe hotel yang terkadang menyulitkan untuk mengklasifikannya.

Pada prinsipnya jenis hotel ini dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa hal, di antaranya adalah sebagai berikut:[49]

c. Jenis hotel berdasarkan kepemilikan dan afiliasi usaha

1) *Hotel Chain*

Jaringan hotel adalah suatu jaringan yang terdiri dari 3 hotel atau lebih yang dikelola oleh satu perusahaan atau dioperasikan di bawah nama yang sama. Keuntungan hotel jenis ini adalah memiliki jaringan pemasaran yang luas baik dalam negeri maupun Internasional serta lebih dapat bertahan pada situasi yang sulit. Hotel model ini adalah Shangri-La

[49] Agus Sambodo, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*.., 19.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

International, Sheraton Corporation, Marriott International, dan sebagainya.

2) *Franchise*

Francise atau sistem waralaba ialah pengaturan antara pemilik hotel independen dengan sebuah jaringan hotel. Pemilik waralaba bertanggung jawab untuk membangun, memelihara dan mengoperasikan hotel. Sedangkan jaringan hotel (pemilik waralaba) menggunakan nama jaringan hotel, logo dan rancangan arsitekturnya.

3) *Company-own Property*

Company-own Property adalah hotel yang dimiliki dan diperasikan oleh organisasi jaringan hotel sehingga memungkinkan pengembang hotel tersebut bertindak sebagai pengelola yang independen.

4) *Management Contract*

Management Contract Property adalah hotel yang dikelola oleh sebuah perusahaan konsultan yang menyelenggarakan jasa penyelenggara hotel dengan keahlian yang telah dimilikinya, seperti staf ahli pemasaran, akuntan dan lainnya.

5) *Independent Hotel*

Independent hotel adalah hotel yang tidak ada sangkut pautnya dengan waralaba maupun afiliasi yang lain. Hotel jenis ini merupakan milik perorangan dengan owner bertindak sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manajer, atau menunjuk seseorang sebagai manajer. Hotel jenis ini cenderung mengalami kesulitan untuk memperluas jaringan pemasaran dan mengembangkan hotelnya menjadi jaringan internasinal.

d. Jenis hotel berdasarkan lokasi

Berdasarkan lokasi usahanya hotel dapat dibedakan sebagai berikut:

1) *City Hotel*

City Hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan layanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

2) *Resident Hotel*

Hotel ini berlokasi di daerah yang tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

3) *Resort Hotel*

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau tepi pantai, tepi danau, atau aliran sungai. Hotel ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau berekreasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau sepanjang jalan raya antar kota. Hotel ini diperuntukkan bagi tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan.

e. Jenis hotel berdasarkan kelas

Dalam penggolongan hotel berdasarkan kelasnya setiap negara menerapkan sistem yang berbeda-beda. Hotel di Indonesia untuk keseluruhan digolongkan menjadi dua, yaitu hotel jenis melati dan hotel berbintang. Hotel melati dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu:

1) Melati satu dengan jumlah kamar tamu minimal 5 kamar
2) Melati dua dengan jumlah kamar tamu minimal 10 kamar
3) Melati tiga dengan jumlah kamar tamu minimal 15 kamar:[50]

Sedangkan hotel berbintang diklasifikasikan menjadi hotel bintang satu, bintang dua, bintang tiga, bintang empat, dan bintang lima dengan ketentuan sebagai berikut:[51]

Tabel 2. 2 Klasifikasi Hotel Berbintang di Indonesia

Tipe Hotel	Jumlah Kamar
Hotel bintang satu	a. Jumlah kamar standar, minimal 15 kamar b. Kamar mandi di dalam c. Luas kamar standar, minimum 20 m^2
Hotel bintang dua	a. Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar b. Kamar suite, minimum 1 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar, minimum 22 m^2 e. Luas kamar suite, minimum 44 m^2

[50] http://ravikhayyu.blogspot.com/2012/07/perbedaan-klasifikasi-hotel-bintang.html?m=1. Diakses pada 12 Januari 2015.
[51] http://jenishotel.info/klasifikasi-hotel-berdasarkan-bintang. Diakses pada 12 Januari 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hotel bintang tiga	a. Jumlah kamar standar, minimal 30 kamar b. Kamar suite, minimum 2 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar, minimum 24 m^2 e. Luas kamar suite, minimum 48 m^2
Hotel bintang empat	a. Jumlah kamar standar, minimal 50 kamar b. Kamar suite, minimum, 3 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar, minimum 24 m^2 e. Luas kamar suite, minimum 48 m^2
Hotel bintang lima	a. Jumlah kamar standar, minimal 100 kamar b. Kamar suite, minimum 4 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar, minimum 26 m^2 e. Luas kamar suite, minimum 52 m^2

Penggolongan hotel di Indonesia tersebut didasarkan pada tiga kriteria, yaitu:

b) Fisik, yang terdiri dari lokasi dan lingkungan, taman, parkir, bangunan, kamar tamu dan perlengkapannya, ruang makan, dan lain-lain.

c) Operasional/manajemen, terdiri dari organisasi, tenaga kerja, kantor depan, tata graham, penyajian makanan dan minuman, keamanan, dan lain-lain.

d) Pelayanan, yaitu keramah-tamahan, sikap karyawan, kemahiran/keterampilan di bidang masing-masing.

f. Tingkat pelayanan dan fasilitas

1) Hotel Ekonomis (*Economy Class Hotel/Limited Serve Hotel*)

Segmentasi pasar hotel jenis ini sangat khusus, yaitu hanya untuk tamu-tamu bisnis dan para wisatawan dengan anggaran terbatas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) *All Suites*

Konsep *All Suites* (hotel berbintang) banyak dijumpai di tengah kota, pinggiran kota, maupun dekat bandar udara. *All suite* saat ini telah mengembangkan konsep dengan fasilitasnya dengan layanan internet, reservasi melalui website dan lainnya.

3) Hotel Eksekutif (*First Class*)

Hotel Eksekutif lebih menekankan pada fasilitas dan dekorasi ruangan kelas atas dengan pelayanan oleh karyawan yang terlatih dan terampil. Kamar yang tersedia di hotel ini bervariasi, dari superior[52] hingga suite.[53]

4) Hotel Mewah (*Deluxe/Luxury Hotel*)

Hotel mewah menawarkan pelayanan kelas atas (*high class*). Hotel jenis ini biasanya berdesain eksterior dan interior mewah biasanya bernuansa klasik dengan arsitektur yang rumit berupa furnitur antik, patung maupun lukisan artristik dan bernuansa modern dengan arsitektur yang simple, minimalis, *stylish*, sesuai nuansa modern.

3. Klasifikasi Hotel Syariah

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman

[52] Kamar tipe superior biasa disebut juga dengan kamar premium, yaitu merupakan kamar yang memiliki fasilitas yang lebih dari kamar jenis standar.

[53] Kamar tipe suite adalah kamar yang memiliki ukuran yang melebihi ukuran standar, dengan memiliki ruang tidur, ruang tamu dan memasaknya sendiri. Kamar tipe ini dapat dikatakan seperti apartemen kecil dalam sebuah hotel.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, secara umum pengklasifikasian hotel syariah di Indonesia dibagi menjadi dua golongan, yaitu Hotel Syariah Hilal-1 dan Hotel Syariah Hilal-2:[54]

a. Hotel Syariah Hilal-1

Hotel Syariah Hilal-1 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Kriteria mutlak yang berlaku bagi usaha hotel syariah hilal-1 adalah:

1) Aspek produk yang terdiri dari 8 unsur dan 27 sub unsur.
2) Aspek pelayanan yang terdiri dari 6 unsur dan 20 sub unsur.
3) Aspek pengelolaan yang terdiri dari 2 unsur dan 2 sub unsur.

b. Hotel Syariah Hilal-2

Hotel Syariah Hilal-2 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim. Kriteria mutlak yang berlaku bagi usaha hotel syariah hilal-2 adalah:

1) Aspek produk yang terdiri dari 11 unsur dan 40 sub unsur.
2) Aspek pelayanan yang terdiri dari 10 unsur dan 28 sub unsur.
3) Aspek pengelolaan yang terdiri dari 3 unsur dan 6 sub unsur.

[54] Pasal 1, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengklasifikasian hotel syariah menjadi dua golongan tersebut dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen dengan menjaga kualitas yang dimiliki oleh hotel syariah dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah ketika menjalankan usahanya. Ada beberapa persyaratan yang diperlukan oleh hotel-hotel yang ada di Indonesia untuk dapat menjadi hotel syariah, yaitu harus memenuhi tiga aspek utama yaitu produk, pelayanan, dan pengelolaan.

Alimin dalam tesisnya yang berjudul "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam" yang dikutip Bustanul Agus dalam bukunya memaparkan kelebihan Islam dalam perlindungan hak konsumen, yaitu:[55]

a. Menempatkan hak publik bagian dari hak Allah. Untuk itu *qadhi* dan *wali hishab* ditugaskan mengawasi hak-hak publik.
b. Apabila kepentingan pribadi berbenturan dengan kepentingan publik, kepentingan publiklah yang didahulukan.
c. Seseorang tidak dapat menggunakan haknya secara semena-mena.
d. Transaksi yang bertentangan dengan hukum syara' tidak boleh dilegalkan.
e. Transaksi yang bertentangan dengan hukum syara' tidak boleh dilegalkan.

[55] Agus Bustanuddin, *Islam dan Ekonomi: Suatu tinjauan Sosiologi Agama* (Padang: Andalas University Press, 2006), 104.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. **Produk Hotel Syariah**

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, diambil, digunakan, atau dikonsumsi, sehingga dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan, termasuk diantaranya obyek fisik, tempat, organisasi, dan gagasan.[56]

Philip Kotler juga menegaskan bahwa dalam menjalankan usaha perhotelan dan pariwisata perlu menempatkan produk pada empat level, yaitu:[57]

a. Pada tingkatan dasar adalah manfaat inti (*core benefit*); layanan atau manfaat yang benar-benar dibeli pelanggan. Tamu hotel membeli "istirahat dan tidur", hotel selaku pemasar produk mereka harus melihat diri mereka sendiri sebagai penyedia manfaat.
b. Pada tingkatan kedua, pemasar harus mengubah manfaat inti menjadi produk dasar (*basic product*), maka kamar hotel meliputi tempat tidur, kamar mandi, handuk, meja, lemari pakaian, dan toilet.
c. Pada tingkat ketiga, pemasar mempersiapkan produk yang diharapkan (*expected product*), yaitu sekelompok atribut dan kondisi yang biasanya diharapkan pembeli ketika mereka membeli produk ini. Tamu hotel mengharapkan tempat tidur yang bersih, handuk baru, lampu yang dapat dinyalakan dan suasana yang relatif tenang.
d. Pada level keempat, pemasar menyiapkan produk yang ditingkatkan (*augmented product*) yang melampaui harapan pelanggan. Suatu

[56] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*…, 4.
[57] Ibid., 449.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hotel dapat meningkatkan produknya dengan menyertakan dengan tevelisi berlangganan, bunga segar, *check-in* yang cepat, makanan dan pelayanan kamar yang baik dan sebagainya.

e. Pada level kelima, terdapat produk potensial (*potential product*) yang mencakup semua peningkatan dan transformasi yang pada akhirnya akan dialami oleh produk tersebut di masa depan. Di sinilah perusahaan agresif mencari berbagai cara baru untuk memuaskan pelanggan dan membedakan tawarannya. Misalnya, kemunculan hotel yang seluruhnya berkamar *suite* dimana tamu menempati sekelompok kamar baru-baru itu menunjukkan transformasi inovatif dari produk hotel tradisional. Banyak sekali konsep-konsep dan inovasi baru pada tingkatan produk ini untuk menarik minat konsumen.

Selanjutnya untuk menjaga kualitas produk yang ada pada hotel syariah maka kriteria produk-produk yang ada pada hotel syariah diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 adalah sebagia berikut:

a. Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal-1

Tabel 2. 3 Kriteria Produk Hotel Syaraih Hilal-1[58]

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Toilet Umum	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	M
	Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
Kamar Tidur	Tersedia sajadah (*on request*)	M
	Tersedia Al-Quran	TM

[58] "M" adalah Kriteria mutlak yang wajib dipenuhi oleh pengusaha hotel, sedangkan "TM" adalah kriteria tidak mutlak merupakan kriteria tambahan untuk kebutuhan wisatawan muslim.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tamu	Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun	M
	Tidak ada minuman beralkohol di mini bar	TM
Kamar Mandi	Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
Tamu	Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu	M
	Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup	M
Dapur	Tersedia dapur/pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa	M
	Dapur/pantry mengolah makanan yang baik di kloset karyawan	TM
Ruang Karyawan	Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan	TM
	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	TM
	Tersedia peralatan untuk berwuhu I kamar mandi karyawan	TM
	Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti	TM
Ruang Ibadah	Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat	M
	Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah	TM
	Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawat	M
	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/ kipas angin	M
	Tersedia pencahayaan yang cukup terarng	M
	Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah	TM
	Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawatt	M
	Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu	M
	Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik	TM
Kolam Renang	Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum	TM
SPA	Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita	TM
	Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi	TM

Sumber Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal-2

Tabel 2. 4 Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal-2

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Lobby	Tersedia bacaan islami dan atau memiliki pesan moral berupa antara lain majalah islam, tabloid islam, buku keislaman, majalah dan buku motivasi	TM
	Ada hiasan bernuansa Islami berupa antara lain kaligrafi dan atau gambar ka'bah	TM
Front Office	Tersedia informasi tertulis yang menyatakan tidak menerima pasangan yang bukan mahram	M
Toilet Umum	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	M
	Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
Kamar Tidur Tamu	Tersedia sajadah	M
	tersedia jadwal waktu sholat secara tertulis	M
	Tersedia Al-Quran	M
	Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun	M
	Hiasan kamar bernuansa Islami berupa antara lain kaligrafi atau gambar ka'bah	TM
	Tersedia tanda dilarang merokok di kamar	TM
	Tersedia buku doa	TM
	Tersedia sarung dan mukena	TM
	Tersedia lembar nasehat keislaman	TM
	Makanan dalam kemasan dan minuman di mini bar harus berlogo halal resmi	M
Kamar Mandi Tamu	Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
	Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu	M
	Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup	M
Dapur	Dapur/pantry hanya mengolah makanan dan minuman halal	M
Ruang Karyawan	Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan	M
	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	M
	Tersedia peralatan untuk berwuhu di kamar mandi karyawan	M
	Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti	M
	tersedia ruang shalat yang baik dan terawat untuk	M

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	karyawan	
	tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat	M
Ruang Ibadah	Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat	M
	Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah	M
	Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawat	M
	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/ kipas angin	M
	Tersedia pencahayaan yang cukup terarng	M
	tersedia sound system untuk mengumandangkan adzan yang dapat didengar di seluruh area hotel	M
	Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah	M
	Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawatt	M
	Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu	M
	Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik	M
Ornamen	Ornamen (patung dan lukisan) tidak mengarah pada kemusyrikan dan pornografi	M
	Ornamen/ hiasan bernuansa Islami berupa antara lain kalighrafi, gambar dan atau lukisan ka'bah atau masjid	TM
Kolam Renang	Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum	M
SPA	Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita	M
	Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi	M

Sumber Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014

5. Pelayanan Hotel Syariah

Jasa atau pelayanan (*service*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologi. Jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi, serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.[59]

[59] Wahyu Riani, *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keberadaan pelayanan dalam suatu perusahaan jasa menjadi unsur yang sangat penting dalam menjalankan usaha. Pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen menjadi impian perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Dalam desain jasa atau pelayanan, manajer harus menekankan pada aspek fleksibilitas desain proses jasa dengan menggunakan desain alternatif. Akhir-akhir ini, proses desain pelayanan banyak dipengaruhi dengan perkembangan teknologi baru, seperti sistem *check in* dan *check out* hotel secara elektronik, bea transportasi layanan jalan tol yang otomatis, mesin-mesin ATM di bank, *self-service checkout* di supermarket dan masih banyak lagi.

Menurut Sampson beberapa karakteristik pelayanan perlu mendapat perhatian dan memberikan pendefisian antara lain:[60]

a. Pelayanan merupakan kinerja personal
b. Pelayanan merupakan produk yang merupakan proses
c. Pelayanan merupakan proses yang melibatkan hubungan atau kontrak dengan pelanggan
d. Pelayanan merupakan perbuatan, tindakan, atau kinerja.

Oleh karena itu, pelayanan mempunyai beberapa kategori, yaitu:

a. Pelayanan yang bertindak pada pikiran orang (misalnya pendidikan, psikologi, hiburan)

[60] Ibid., 102.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pelayanan yang bertindak pada badan orang (misalnya transportasi, penginapan, pemakaman)
c. Pelayanan yang bertindak pada kepemilikan orang (misalnya bengkel, cuci pakaian)
d. Pelayanan yang bertindak pada informasi orang (misalnya asuransi, investasi, pelayanan hukum)

Hal ini menunjukkan bahwa semua pelayanan mempunyai pelanggan sebagai pemasok input primer. Pelanggan merupakan pemasok pada bisnis pelayanan atau jasa yang terdapat dualitas pelanggan-pemasok.

Selanjutnya standar unsur-unsur pelayanan yang ada pada hotel syariah diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 adalah sebagia berikut:

a. Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-1

Tabel 2. 5 : Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-1

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Kantor depan	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	M
	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M
	Memberikan informasi jadwal waktu sholat	M
	memberikan informasi kegiatan bernuansa islami (bila ada)	TM
	memberikan informasi restoran/rumah makan halal	M
Tata Graha	penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawatt	M
	Penyediaan Al-Quran	TM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Menyiapkan area/ruangan untuk sholat Jumat (bila tidak aad masjid yang dekat dengan hotel)	TM
Makanan dan Minuman	Tidak tersedia makanan dan minuman non halal	M
	Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan	TM
	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M
Olahraga, Rekreasi dan Kebugaran	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	TM
	Instruksi kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus wanita	TM
SPA (bila ada)	Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan	M
	Terapis pria untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita	TM
	Terapsis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	TM
	Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama	TM
	apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan	TM
Fasilitas Hiburan	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan porno aksi serta perbuatan asusila	M
	Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	M

Sumber Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014

b. Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-2

Tabel 2. 6 Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-2

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Kantor depan	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	M
	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M
	Memberikan informasi jadwal waktu sholat	M
	memberikan informasi kegiatan bernuansa	TM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	islami (bila ada)	
	memberikan informasi restoran/rumah makan halal	M
Tata Graha	penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat	M
	Penyediaan jadwal waktu shalat	M
	Penyediaan Al-Quran	M
	Penyediaan buku doa	TM
	Menyiapkan area/ruangan untuk sholat Jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel)	M
	Penyediaan lembar motivasi harian muslim	TM
Makan dan Minum	Tidak tersedia makanan dan minuman non halal	M
	Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan	M
	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M
Public Bar	Tidak menyediakan minuman beralkohol	M
Olahraga, Rekreasi dan	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	M
	Instruksi kebugaran pria khusus untuk pria dan	M
Kebugaran	Wanita khusus wanita	
Kolam Renang	Pengaturan waktu penggunaan kolam renang dibedakan untuk pria dan wanita	M
SPA (bila ada)	Terapis pria untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita	M
	Terapsis menghinari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	M
	Apabila tersedia bak rendam tidak igunakan secara bersama-sama	M
	apabila tersedia aktivitas olah fisik an jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan	M
Konsultasi	Layanan konsultasi keislaman dangan Dewan Pengawas Syariah dilakukan dengan perjanjian terlebih dahulu	TM
Keramah tamahan	Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam	M
Fasilitas Hiburan	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan porno aksi serta perbuatan asusila	M
	Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	M
	Ada alunan musik/lagu religi dan atau tilawah	TM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Quran pada waktu tertentu	
	Tersedia saluran TV khusus yang bernuansa Islami	TM

Sumber Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014

6. Pengelolaan Hotel Syariah

Usaha manajemen operasi yang efektif adalah dengan adanya misi dan strategi. Misi merupakan arah, ke mana organisasi akan dibawa, sedangkan strategi menyangkut bagaimana arah tersebut dapat dicapai. Misi juga merupakan tujuan atau maksud, atau merupakan rasionalisasi keberadaan organisasi. Misi memberikan batasan dan fokus organisasi. Mengembangkan strategi yang baik adalah hal yang sulit. Namun, hal ini dapat dilakukan apabila misi organisasi telah didefinisikan dengan baik. Apabila misi telah ditentukan, maka setiap bidang fungsional seperti harus mendukung tercapainya misi tersebut.[61]

Ketika mengelola bisnis jasa seringkali pendekatan 4P tradisional kurang berhasil. Oleh karena itu, Booms dan Bitner menyarankan 3P tambahan dalam pemasaran jasa, yaitu: orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*). Karena sebagian besar jasa diberikan oleh orang, seleksi pelatihan dan motivasi pegawai dapat membuat perbedaan yang besar dalam kepuasan pelanggan. Idealnya, pegawai harus memperlihatkan kompetensi, sikap memperhatikan, responsive, inisiatif, kemampuan memecahkan masalah dan niat baik.[62]

[61] Ibid., 126.
[62] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*…, 493.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah ketentuan dalam pengelolaan usaha hotel syariah ditentukan sebagai berikut:

a. Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal-1:

Tabel 2. 7 Tabel Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal-1

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Manajemen Usaha	Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal	M
Sumber Daya Manusia	Seluruh karyawan dan karyawati memakai seragam yang sopan	M

Sumber Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014

b. Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal-2:

Tabel 2. 8 Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal-2

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Organisasi	Memiliki struktur organisasi yang mengakomoadsi Dewan Pengawas Syariah	M
	Memiliki Standar Operating Procedure Hotel Syariah	M
	Memiliki Pernyataan tertulis yang menyatakan usaha dikelola secara syariah	M
Manajemen Usaha	Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal	M
Sumber Daya Manusia	Seluruh karyawan dan karyawati memakai seragam yang sopan	M
	Khusus karyawati muslimah menggunakan seragam sesuai dengan cara berpakaian wanita dalam Islam	M

Sumber Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Perkembangan Pariwisata Syariah dan Prospek Bisnis Hotel Syariah

1. Demografi Pasar Muslim

Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO) baru-baru ini melansir data yang cukup mengejutkan. Selama satu dekade terakhir (dari tahun 2000 sampai 2010) telah terjadi pergeseran asal wisatawan. Pergeseran yang paling nyata terjadi di Amerika, Eropa dan Asia.[63]

Di Amerika Utara dan Eropa pada 2000, jumlah wisatawan mencapai 67 persen dari total turis seluruh dunia. Namun, angka itu turun 60 persen dari total turis seluruh dunia. Sebaliknya, Asia termasuk wilayah MENA (Timur Tengah dan Afrika Utara) jumlah wisatawannya justru meningkat pesat. Pada tahun 2000 jumlah wisatawan dari daerah tersebut hanya 23 persen dari total jumlah turis dunia. Pada 2010, angka tersebut meningkat menjadi 30 persen.[64]

2. Kekuatan Daya Beli Turis Muslim

Pertumbuhan yang tinggi di kawasan Asia dan MENA itu didukung dengan pertumbuhan ekonomi yang tinggi. Di wilayah dengan jumlah penduduk muslim berkemampuan ekonomi menengah juga mengalami peningkatan. Indonesia, Malaysia dan negara Asia berkembang lainnya terlihat bandara-bandara mereka semakin penuh.

Hal sama terjadi di Eropa Barat, meski wilayah itu pertumbuhan ekonominya tidak tinggi, banyak kalangan kelas menengah muslim yang ingin mencari tempat wisata baru. Di antara negara-negara muslim

[63] Riyanto Sofyan, Prospek Bisnis…., 35.
[64] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lainnya Malaysia yang paling pintar memanfaatkan peluang ini sehingga negara Malaysia masuk jajaran 9 besar negara top yang mendatangkan turis asing. Dari tahun ke tahun jumlah turis muslim Malaysia terus meningkat seperti terlihat dalam tabel di bawah ini:[65]

Tabel 2. 9 Jumlah Wisatawan Asing ke Malaysia

Total Wisatawan Mancanegara	**24.557.200**	**100%**
Estimasi Wisman Muslim Tahun 2010		
Middle East	204.121	0,83 %
Iran	116.252	0,47 %
Brunei	1.124.406	4,58 %
Indonesia	2.506.509	10,21 %
Singapore	1.695.460	6,9 %
Pakistan	65.101	0,27 %
Bangladesh	63.101	0,26 %
Turkey	9.149	0,04 %
Uzbekistan	6.957	0,03 %
China	11.303	0,05 %
India	13.818	0,06 %
Rusia	609	0,0025 %
Total Estimasi Wisman Muslim	5.817.571	24%

Sumber Islamic Tourism Malaysia, 2010

Tabel 2. 10 Rata-rata Belanja Turis Muslim Perkapita di Malaysia (2010)

Religion/Country	**2010 (RM)**	**USD Equivalent**
West Asia	7,324	2.405.57
Saudi Arabia	8,047	2.636.56
Iran	6,37	2.087.10
UAE	7,214	2.363.63

Sumber Islamic Tourism Malaysia, 2010

Jika dibandingkan dengan Malaysia, Indonesia sebenarnya mempunyai potensi yang sangat besar untuk mengembangkan

[65] Ibid., 39.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pariwisata syariah. Estimasi jumlah wisatawan asing ke Indonesia tahun 2010 diperkirakan hanya 1.277.437 orang atau sekitar 18,24 persen dari total jumlah wisatawan asing yang datang ke Indonesia yang berjumlah 7 juta orang. Walaupun dalam segi jumlah Indonesia masih kalah dengan Malaysia tetapi, dapat dijumlai bahwa wisatawan mancanegara muslim yang datang ke Indonesia bukan hanya dari wilayah Timur Tengah saja, melainkan juga berasal dari wilayah-wilayah lain. Itu artinya potensi pasar syariah yang belum tergarap cukup besar seperti yang ada dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. 11 Jumlah Wisatawan Asing ke Indonesia (*Foreign Tourist Visitor to Indonesia in 2010*)

Total Wisatawan Mancanegara	**7.002.944**	**100%**
Estimasi Wisman Muslim		
Singapura	168.207	2,4 %
Malaysia	624.924	8,92 %
Jepang	406	0,01 %
Korea Selatan	282	0,004 %
China	6.744	0,1 %
India	19.454	0,28 %
Philipina	5.458	0,08 %
Thailand	3.942	0,06 %
Australia	12.426	0,18 %
Amerika Serikat	1.372	0,02 %
Inggris	5.048	0,07 %
Belanda	8.737	0,125 %
Jerman	5.548	0,08 %
Perancis	9.497	0,14 %
Rusia	9.255	0,13 %
Middle East	77.890	1,11 %
Lainnya	318.247	4,54 %
Total Estimasi Wisman Muslim	1.277.437	18%

Sumber Ditjen Pemasaran Pariwisata, Kementerian Budaya dan Pariwisata

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id